

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

Lista de Distribución

De:	Fecha	E-mail
Nombre del Encargado	Inicial	Cuenta de Correo

Para	Acción*	Fecha compromi so	E-mail
Nombre del Responsable a cargo	Aprobar / Revisar	Fecha final	Cuenta de Correo

* Tipos de acciones: Aprobar, Revisar

Historial de Cambios

Revisiones					
Re v	Sección	Tipo	Fecha	Autor	Comentarios



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

TABLA DE CONTENIDO

1	Descripción del servicio	5
2	Alcance del acuerdo	5
3	Contactos	6
4	Horarios del servicio	6
5	Objetivos de nivel de servicio	8
6	Soporte al usuario	10
7	Escalamientos	11
8	Procedimiento de solicitud	12
9	Cambios a este acuerdo	12
10	Revisiones	12
11	Reportes	13
12	Responsabilidades	13
13	Limitaciones y restricciones	13
14	Costos	14



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) cubre la entrega y el soporte del servicio de **<nombre servicio>** que **<nombre proveedor>** le provee a **<nombre del cliente>**, asegurando un entendimiento común entre ambas partes sobre lo que se espera como entrega de este servicio.

Este acuerdo es válido por doce (12) meses a partir de la fecha de su firma. El acuerdo será revisado anualmente, pero se aceptan cambios menores siempre que ambas partes estén de acuerdo con el cambio y éste se gestione por los procedimientos de Gestión de Cambios de xxxxxxxx. Los cambios menores serán incluidos como enmiendas al final de este documento.

Por **<nombre del cliente>**:

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....

Por INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES (o Unidad de Servicio de INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES):

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)

1 Descripción del servicio

Describir detalladamente en qué consiste el servicio, incluyendo la opción o paquete (en el caso que el servicio tenga opciones/paquetes como "gold", "vip", "base", etc.) de servicio acordado, funciones claves del negocio que soporta, entregables y cualquier información relevante al servicio, su escala, impacto y prioridad para el negocio.

2 Alcance del acuerdo

Especificar qué está cubierto por el acuerdo y qué queda excluido.

- Cumplimiento de estándares:

Especificar estándares, normas, normativas internas, etc., con los que cumple el servicio, si aplica

El servicio cumple con los siguientes estándares y normas:

- Estándar 1
- Estándar 2

- Compromisos del proveedor:

Especificar cualquier compromiso adicional que se considere en el alcance del servicio, por ejemplo traslado de personal a sitio o trámites ante entes públicos, si aplica

Adicional a lo especificado por el servicio, INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES se compromete a lo siguiente:

- Compromiso 1
- Compromiso 2

- Disponibilidad geográfica:

Especificar las localidades en las cuales el proveedor está en capacidad de brindar el servicio, si aplica

El servicio se encuentra disponible para ser entregado en las siguientes localidades:

- Localidad 1



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)

- Interrupción programada del servicio
Las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento permiten a < [INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES](#) o [Unidad de Servicio](#)> realizarle mantenimiento preventivo al servicio, con mínimo impacto al cliente. Las ventanas de mantenimiento se deben planificar en los siguientes horarios:
 - Lunes a viernes de 5:00 pm a 11:00 pm
 - Sábados de 1:00 pm a 12:00 am
 - Domingos de 12:01 am a 11:59 pm.

- Notificación de interrupción del servicio
En el caso de observarse una interrupción en el servicio, ya sea programada o no, aplican las siguientes reglas para las notificaciones.

- Interrupción programada del servicio:
Toda solicitud de mantenimiento al servicio, que implique una interrupción, será notificada al cliente con 48 horas de antelación, por correo electrónico en primer lugar, y por contacto telefónico en segundo lugar. El cliente deberá acusar recibo de la notificación.
- Interrupciones no programadas:
Se consideran dos tipos de interrupciones no programadas: "inmediatas" o "pendientes".

Las interrupciones no programadas inmediatas se refieren a interrupciones totales en la prestación del servicio debido a incidentes como "caídas de sistemas", "fallas en comunicación", "fallas de red", etc. Por su parte una interrupción no programada pendiente se refiere a aquellas situaciones en las que el servicio puede mantenerse operativo (usualmente con pobre desempeño) pero está seriamente amenazado de falla. Este tipo de interrupciones pudieran requerir de ventanas de mantenimiento de emergencia o en el mejor de los casos, de ventanas de mantenimiento programadas.

Las interrupciones no programadas serán gestionadas a través de la mesa de servicios dentro de los compromisos de este acuerdo. En estos casos ocurrirán las siguientes notificaciones, dependiendo de la criticidad de la interrupción:

- <Se notificará al Service Desk...>
- <El Service Desk notificará inmediatamente al...>

 <p>INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO</p>	<p>Formato Acuerdo de Nivel de Servicio</p> <p>Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)</p>	
---	--	--

- <El Administrador de Niveles de Servicio proveerá actualizaciones del estado de acuerdo a la interrupción del servicio al...>
- Excepciones (si aplican)
Las excepciones al horario acordado de servicio serán atendidas de la siguiente forma:
 - Fines de semana
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES cuenta con la contingencia necesaria para no afectar la prestación de servicios durante fines de semana, sin embargo, en el caso...
 - Festivos
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES cuenta con la contingencia necesaria para no afectar la prestación de servicios durante los días festivos, sin embargo, en el caso...
 - Extensión de horarios
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES no contempla la extensión...

5 Objetivos de nivel de servicio

Los siguientes Objetivos de Nivel de Servicio especifican el compromiso de INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES (o Unidad de Servicio) con <nombre_del_cliente> en cuanto a la entrega del servicio en los horarios de servicio establecidos en la sección reportes de este acuerdo.

- Disponibilidad del Servicio:
 - **Objetivo:** 99,9%
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** A, B, C.
 - **Método de Medición:** monitoreo por medio de herramientas.
 - **Fórmula de Cálculo:** $(A + B + C)/100$
 - **Localidades:** 1 y 2
- Confiabilidad del Servicio:
 - **Objetivo:** máximo cinco incidentes por falla del servicio al mes, donde por falla del servicio se reconoce cualquier estado que inhabilite al usuario a recibir el servicio y que sea imputable a INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES .



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)

- **Frecuencia de Medición:** mensual.
- **Variables de Medición:** incidentes por falla de servicio.
- **Método de Medición:** monitoreo de registros de incidentes en el CIS asociados a fallas del servicio.
- **Fórmula de Cálculo:** total de incidentes registrados asociados a fallas del servicio.

- **Objetivo:** tiempo mínimo entre fallas del servicio = 1 semana.
- **Frecuencia de Medición:** mensual.
- **Variables de Medición:** incidentes por falla de servicio.
- **Método de Medición:** monitoreo de registros de incidentes en el CIS asociados a fallas del servicio.
- **Fórmula de Cálculo:** Fecha de nuevo incidente – Fecha de último incidente registrado

- Desempeño del Servicio:
 - **Objetivo:** tiempo de respuesta de transacción <5 seg para el 95% de las transacciones y con un máximo de 90% de usuarios concurrentes.
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** tiempo de respuesta de transacción, total de transacciones
 - **Método de Medición:** monitoreo por medio de herramientas.
 - **Fórmula de Cálculo:**

Es importante establecer las condiciones bajo las cuales se puede asegurar el desempeño del servicio. Por ejemplo, si se excede el número máximo (umbral) de usuarios o transacciones concurrentes, se puede sobrecargar el sistema y por tanto afectar los tiempos de respuesta. Otro ejemplo pudiera ser el tipo de conexión del usuario (en su última milla) o la tecnología del browser/cliente que debería utilizar. Esto con el fin de determinar cuáles degradaciones/fallas del servicio se consideran dentro de los compromisos del acuerdo.

- Continuidad del Servicio (si aplica):

Especificar los detalles de recuperación del servicio (o proveer enlaces a los planes de recuperación/continuidad de servicios) así como cualquier impacto que se pudiera dar a los SLA. Especificar también las condiciones de operación del servicio en caso de ocurrencia de incidentes mayores (o



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)

desastres) que impliquen, por ejemplo, la recuperación del servicio en un sitio de contingencia/alternativo.

Considerar las responsabilidades específicas de ambas partes (como por ejemplo, quién se responsabiliza por los datos? Por el respaldo?) así como los procedimientos para invocar los planes de recuperación/continuidad o la gestión de asuntos de seguridad (se afecta la seguridad por reiniciar desde un sitio alternativo?) .

- Seguridad del Servicio (si aplica):
Detallar las políticas de seguridad o los aspectos de la política de seguridad de INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES que aplican para el servicio, por ejemplo, en lo relacionado a control de accesos, monitoreo de intrusos, negación del servicio (DOS), aplicación de parches, gestión de passwords, etc.

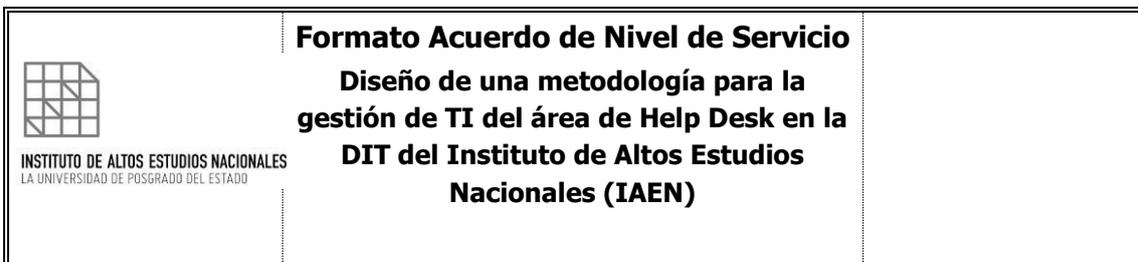
Detallar las responsabilidades de ambas partes en lo relativo a la seguridad del servicio.

- Funcionalidades (si aplica):
 - **Objetivo:** número total de errores <10 en la estructura del reporte.
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** reportes con errores
 - **Método de Medición:** quejas del usuario con la calidad del reporte.
 - **Fórmula de Cálculo:** total de reportes con errores en el mesEn general, se debe proveer información sobre la funcionalidad mínima a ser provista por el servicio y el número de errores que se pueden tolerar en la funcionalidad.

6 Soporte al usuario

El soporte al servicio será prestado a través de la mesa de ayuda la cual pone a disposición del usuario los siguientes medios de comunicación:

- Internet/Intranet: <www.Xxx.com.co>
- Teléfono: <1 8000 xxxxxx>
- Correo electrónico: <soporte@xxxx.com.co>



El horario de atención de la mesa de ayuda es el siguiente: <7x24x365, lunes a viernes 8:00 am – 5:00 pm, etc.>

En líneas generales, el SLA pudiera incluir, en cuanto a soporte:

- Detalles de cómo contactar al Service Desk (horarios para registrar llamadas, horario para dar soporte, cómo obtener asistencia fuera de esos horarios (soporte on-call, acceso directo a un proveedor...), etc.
- Referencias a herramientas de auto-ayuda o para registro automático de llamadas (PQR, requerimientos, solicitudes de información, incidentes, etc)
- Objetivos, métricas y/o mediciones para la atención de llamadas (número de repiques, llamadas perdidas, etc.)
- Objetivos para la atención de incidentes (p.ej. cuánto tiempo para que alguien comience a atender al usuario), acorde a las prioridades y a la clasificación.
- Detalles de cómo solicitar extensiones al soporte o soporte fuera de horario, por ejemplo, con cuántos días de antelación se debe solicitar?
- Especificar qué se entiende con "atención": visita en sitio? Retorno de llamada?

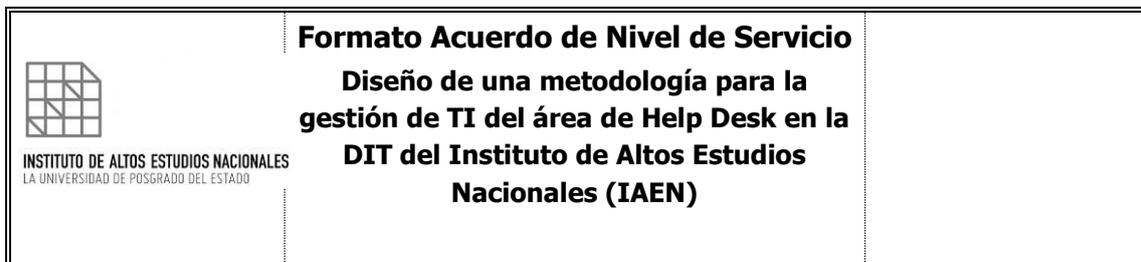
7 Escalamientos

Cuando el usuario o cliente experimenta alguna de las siguientes situaciones en la prestación de servicios, podrá reportarlo directamente con el Administrador de Niveles de Servicio Correspondiente:

- Condición 1
- Condición 2
- ...

Si experimenta incumplimientos en la prestación del servicio que sean imputables a INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES (o Unidad de Servicio), el Administrador de Niveles de Servicio coordinará las acciones requeridas para subsanar la situación y mantendrá comunicado al cliente/usuario de las acciones a realizar para restablecer el servicio. El Administrador de Niveles de Servicio será el responsable y único contacto con el cliente para los asuntos relacionados con el escalamiento.

Si experimenta incumplimientos en la prestación del servicio que no sean imputables a INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES (o Unidad de Servicio), el Administrador de Niveles de Servicio apoyará al cliente para determinar hechos, coordinar acciones de



mitigación y corregir la situación. Los resultados de este trabajo podrían incluirse en los Planes de Mejora de Servicio.

Datos de contacto del Administrador de Niveles de Servicio

- Nombre:
- Teléfono:
- Correo electrónico:

8 Procedimiento de solicitud

Especificar el procedimiento para que un usuario pueda solicitar el servicio, así como las condiciones que se deben cumplir para su aprovisionamiento/activación, por ejemplo, perfil del usuario, permisos, formatos diligenciados, etc.

9 Cambios a este acuerdo

En caso de requerir cambios a este documento, se deberá seguir el procedimiento siguiente: (normalmente se sigue el proceso de Gestión de Cambios que utiliza el proveedor – INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES)

- Formalizar la solicitud, entregando el formulario XXXX completamente diligenciado al Administrador de Niveles de Servicio
- Validar la solicitud contra los planes de mejora del servicio y verificar que la solicitud esté acorde a las políticas y regulaciones vigentes.

10 Revisiones

El servicio, así como este SLA, serán revisados con <nombre_del_cliente> dos veces al año como mínimo, de acuerdo a agenda establecida entre <contacto_del_cliente> y <Administrador de Niveles de Servicio>.

Las revisiones obligatorias al servicio y al SLA serán realizadas a los <seis> meses a partir de la firma de este acuerdo y dos meses antes de su fecha de expiración.



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)

11 Reportes

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES (o Unidad de Servicio) emitirá reportes regulares sobre el cumplimiento de los SLAs, los cuales estarán a disposición de <nombre_del_cliente> según lo especificado en la siguiente tabla:

Nombre del reporte: <reporte 1>	
Descripción	
Frecuencia	
Método de Distribución	
Nombre del reporte: <reporte 2>	
Descripción	
Frecuencia	
Distribución	
Método de Distribución	

12 Responsabilidades

A continuación se especifican las responsabilidades de ambas partes para asegurar la entrega del servicio acorde a las condiciones establecidas en este SLA.

- Responsabilidades de <nombre_del_cliente>:
 - Responsabilidad 1
 - Responsabilidad 2
 - ...
- Responsabilidades de INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES (o Unidad de Servicio):
 - Responsabilidad 1
 - Responsabilidad 2
 - ...

13 Limitaciones y restricciones

Especificar cualquier limitación o restricción que aplique a la prestación del servicio



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Formato Acuerdo de Nivel de Servicio

**Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)**

14 Costos

El costo por la prestación del servicio [<nombre_del_servicio>](#), bajo las condiciones establecidas en este SLA, es de xxxxxxxx Dólares (US\$ xxxxxx) .

Proveer detalles de las fórmulas de costeo utilizadas, períodos de cobro, referencias a políticas de cobro, documentos de soporte, procedimientos de cobro, etc., según aplique o considere prudente INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES.

Se deben incluir las condiciones de pago así como las penalizaciones por incumplimiento y cómo serán abonadas al cliente. Detallar lo que se considera una penalización y cómo será calculada, acordada y pagada/abonada.

Si INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES no hace cargos internos por la prestación de servicios, esta sección se puede eliminar de los SLAs para servicios internos.